



May, 2020

Dear Guest,

The Kitano Hotels President's direction is to focus on the well-being and safety of our guests, staff and associates and that will continue to be our utmost priority. We are extremely grateful for the loyalty and tremendous support of our guests.

COVID-19 Update

We are closely monitoring the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and the World Health Organization (WHO) statements regarding the novel coronavirus (COVID-19) cases and following guidelines from these agencies and the local health departments.

Cancellation Policy

During these challenging times and ensuring that our guests experience flexibility, we have adopted the following policies:

For **EXISTING** reservations, including reservations with pre-paid rates, we will allow full changes or cancellations without a charge up to 72 hours prior to arrival, as long as the change or cancellation is made by June 15, 2020.

For **NEW** reservations, including reservations with pre-paid rates, from now until June 15, 2020, we will allow the reservation to be changed or cancelled at no charge up to 72 hours before the arrival date. This policy does not apply to group bookings. For questions on terms and conditions of group contracts, please contact The Kitano Hotel Sales Manager.

Please note that changes to existing reservations will be subject to availability and rate.

Commitment

The Kitano Hotel New York "Cleanliness Protocol Team" is expert in hygiene, safety, and hotel operations. They have developed a new standard of cleanliness and behavior. The new Cleanliness Protocol is designed to enhance safety and minimize risk for our team and our guests. On checking in to The Kitano Hotel New York over the next few months, you will notice a number of changes in place to set an even higher standard of cleanliness for the Hotel.

Specific areas of focus include:



Employees: Every employee of The Kitano Hotel will be receiving one-on-one training on proper sanitation, cleaning procedures, and PPE usage.



Public Area: We will re-arrange furniture to allow more space for social distancing. Standing automatic hand sanitizer will be available for usage in our lobby.



Guest Contact: To reduce the risk of COVID-19 transmission through person-to-person contact, The Kitano Hotel will be using signage in the lobby near entrances, front desk, and elevator banks to remind guests to maintain social distancing protocols and to describe our touchless services. Floor markings will be posted to assist social distancing. Appropriate PPE will be worn by all employees.



Guest Rooms: To minimize contact with guests while cleaning hotel rooms, guests will be able to schedule their room cleaning with our Housekeeping team during their stay. Air filters in every room will also be replaced frequently to have fresh air exchanged within the rooms. Reusable amenities will be removed *temporarily* from rooms until further notice. Please contact our Front Desk for any assistance.



Restaurants and Bars: Staff and managers are trained in safety standards guidelines in food preparation and service practices including hygiene and disinfecting practices. There will be reduced seating to allow social distancing between one guest to another.



Room Service: Items will be specially packaged and delivered right to the door without contact. All mini-bar items will be available upon request.



Limousine Usage: We ask guests utilizing the hotel's car service to ride with no more than two guests in a Sedan and no more than four people in an SUV. We also ask not to ride in the front passenger seat to reduce the risk for our drivers.

We highly appreciate your cooperation with The Kitano Hotel New York's practices. For questions or concerns, please don't hesitate to contact us at (212)-885-7000 or e-mail us at zzahran@kitano.com.

Thank you.

The Kitano Hotel Management Team



The Kitano Hotel New York
www.kitano.com



2020年5月

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

キタノホテルニューヨークでは、今般の新型コロナウイルスによる感染症への対策として、お客さま、関連会社ならびに従業員の健康と安全を第一に考え、またお客さまに安心してご利用いただけますよう最大限の対策を行ないます。

お客さまには何卒ご理解ならびにご協力を賜りますようお願い申し上げます。

更新:新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に関するお知らせ

私どもは、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の事例に関する米国疾病管理センター(CDC)、世界保健機関(WHO)の声明を注視すると共に、これらの機関および地域の保健機関のガイドラインに従っております。

キャンセルポリシー

現在のような困難な状況において、お客さまがより柔軟にご旅行を計画できますよう、以下のとおり一時的にポリシーを変更させていただきます。

既存のご予約について、事前決済によるご予約も含め、2020年6月15日までにキャンセル又は変更のお手続きが行なわれた場合、ご到着予定日の72時間前まではキャンセル料や違約金なしにご予約の変更あるいはキャンセルを承ります。

今後の新規予約について、事前決済によるご予約も含め本日から2020年6月15日までの期間にご予約手続きが行われた場合、ご到着予定日の72時間前まではキャンセル料や違約金なしにご予約の変更あるいはキャンセルを承ります。こちらのポリシーは、団体予約に関するご旅行には適用されません。団体予約の契約に関するご質問は、団体予約の責任者までお問い合わせください。

なお、**既存のご予約の変更**につきましては空室状況が影響するほか、料金が異なる場合もございますため何卒ご了承くださいませ。

感染予防対策

キタノホテルニューヨークでは運営に際し、衛生、安全面を考慮したプロトコルを作成いたしました。このプロトコルは、最高水準の清潔、安全を保つための新しい基準となります。お客さまと従業員のリスクを最小限に抑えるために適切な措置を講じ、今後数ヶ月にわたり安全なご滞在を提供すべく、清潔、安全面を高めるためいくつかの取り組みを行ないます。



従業員: 全ての従業員は適切な衛生手順に関するトレーニングに加え PPE(個人用防護具)の使用方法についてもトレーニングを受けております。



公共スペース: ソーシャルディスタンスを保つため、ロビーエリアの家具の配置変更。消毒液を増設し、お客様がよりご利用頂きやすい環境設備に努めております。



接客: 人から人への感染を防ぐため、ロビー入り口、フロントデスク、エレベーター内に看板を設置し、お客様にソーシャルディスタンス確保のご協力仰ぐとともに、私どもが取り組むタッチレスサービスを表示しております。また、ソーシャルディスタンスを確保するためフロアにマーキングがされております。お客様の健康と安全ならびに公共衛生を考慮し、全従業員 PPE(個人用防護具)の着用を徹底しております。



客室: 客室清掃時の接触を最小限にするため、お客様は客室係に清掃時間の指定が可能となります。全部屋のエアフィルターの交換を頻繁に行ない、室内を常に新鮮な空気で保ちます。客室内の使い捨てアメニティ(シャンプー、シャワージェル等)は今後通知があるまでは撤去しております。ご希望の際は、フロントデスクまたは客室係までご連絡ください。



レストラン・バー: 全スタッフは、安全基準のガイドラインに基づき衛生、消毒のトレーニングを受けております。レストランおよびバーの座席数を減らし、ソーシャルディスタンスを確保します。



ルームサービス: お食事は包装された状態で届けられます。お届け時、接触を最小限に抑えるため従業員はお部屋には入らずドア前でのお渡しとなります。客室内のミニバーは全て撤去されます。ご希望の際はルームサービスまでご連絡ください。



リムジンサービス: ホテル手配のリムジンサービスをご利用のお客様は、セダンタイプは 2 名以下、SUV タイプは 4 名以下でご乗車ください。また、双方にとってのリスクを避けるため、助手席にお座りになりませんようお願いいたします。

お客様のご協力に深く感謝申し上げます。ご不明な点や、ご質問等ございましたら直通(212)-885-7000、またはこちらのアドレスまでご連絡ください。 zzahran@kitano.com.

LIFESTYLE™

Preferred
HOTELS & RESORTS

The Kitano Hotel Management Team

The Kitano Hotel New York

www.kitano.com

